

PROGRAMA DE INTEGRIDADE

CÓDIGO DE CONDUTA

ÉTICA E PROFISSIONAL

COMPLIANCE

Conteúdo didático para aplicação prática



www.institutopatris.org.br

Canal de Atendimento Confidencial de Compliance

INSTITUTO PATRIS

Rua Antônio João, nº 276, Centro, Cuiabá/MT

(62) 4018-2402; (65) 3358.3412 (62) 99934-2402; (65) 99994-2402

Dr. Vittor Arthur Galdino – OAB/MT 13.955

Sumário

MENSAGEM DA DIRETORIA	5
INTRODUÇÃO	6
UM GUIA PARA TODOS.....	7
CULTURA CORPORATIVA	8
Conduita Honesta	9
Conhecimento e Cumprimento Ao Código.....	9
Participação Ativa	9
DO RELACIONAMENTO COM TERCEIROS	11
CONFIDENCIALIDADE.....	14
COMITÊ DE COMPLIANCE	18
REGIMENTO INTERNO DO COMITÊ DE COMPLIANCE	19
COMITÊ DE PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS (CPPD).....	27
REGIMENTO INTERNO DO COMITÊ DE PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS (CPPD).....	28
Apoio ao Usuário - Ouvidoria:	33
Implantação de Ouvidoria vinculada à SES.....	33
DISPOSIÇÕES FINAIS	47
DECLARAÇÃO DE CIÊNCIA E CONCORDÂNCIA	48

www.institutopatris.org.br

Canal de Atendimento Confidencial de Compliance

INSTITUTO PATRIS

Rua Antônio João, nº 276, Centro, Cuiabá/MT

(62) 4018-2402; (65) 3358.3412 (62) 99934-2402; (65) 99994-2402

Dr. Vittor Arthur Galdino – OAB/MT 13.955

O Patris

Inspirado no patriotismo, - que deriva do amor e respeito que temos pelo nosso país -, o INSTITUTO PATRIS foi criado para realizar uma gestão única e eficiente nas unidades de saúde, promovendo o desempenho satisfatório para a sociedade, com ética, moralidade e transparência.

Compomos uma diretoria formada por especialistas (médicos, administradores, advogados, contadores e gestores hospitalar).

Quem Somos

O INSTITUTO PATRIS, é uma organização, entidade do terceiro setor, de constituição nacional, sem fins lucrativos, de direito privado, com escritório na cidade de Cuiabá/MT e filial em Goiânia/GO.

Como objetivo básico temos o desenvolvimento de processos de gerenciamento que impliquem em benefícios para a sociedade, através da utilização de modernas ferramentas de gestão e mão-de-obra profissional altamente qualificada, em contínuo processo de aperfeiçoamento.

Outro fato que merece destaque aos membros do Instituto Patris é a aprovação de contas anuais pelos órgãos de controle, como por exemplo o Tribunal de Contas de Mato Grosso, com aprovou as contas da gestão 2013/2015, sem ressalvas, quando o Presidente do Instituto Patris, Sr. Vittor Galdino, exerceu o cargo de Diretor Administrativo.

www.institutopatris.org.br

Canal de Atendimento Confidencial de Compliance
INSTITUTO PATRIS

Rua Antônio João, nº 276, Centro, Cuiabá/MT
(62) 4018-2402; (65) 3358.3412 (62) 99934-2402; (65) 99994-2402
Dr. Vittor Arthur Galdino – OAB/MT 13.955

Nossos Objetivos

Conforme previsto em seu Contrato Social, o principal objetivo do INSTITUTO PATRIS é a Gestão de Qualidade dos serviços prestados à sociedade, aumentando sua eficiência e eficácia, implicando na satisfação do cidadão, minimizando custos e otimizando resultados.

O Instituto Patris é composto por profissionais com ampla experiência na administração pública, contando com vasto reconhecimento de suas ações na administração pública.



Missão

Agir com o compromisso de desenvolver projetos de relevância social, que fortalecem o patriotismo, a co-participação, a ética e a dignidade, por meio de ações sociais, educacionais, tecnológicas e práticas de gestão.



Visão

Fazer história, visando uma gestão inovadora com foco nos resultados, compromissada com as causas sociais, valorizando o atendimento humanizado e garantindo a saúde plena.



Valores

- Honestidade e retidão na condução de nossos negócios;
- Excelência expressa na qualidade social de nossos produtos e serviços;
- Trabalho profissional com qualidade e transparência.

www.institutopatris.org.br

Canal de Atendimento Confidencial de Compliance
INSTITUTO PATRIS

Rua Antônio João, nº 276, Centro, Cuiabá/MT
(62) 4018-2402; (65) 3358.3412 (62) 99934-2402; (65) 99994-2402
Dr. Vittor Arthur Galdino – OAB/MT 13.955

MENSAGEM DA DIRETORIA

Queremos respeitosa e encarecidamente dirigir-nos a todos os nossos colaboradores, parceiros de trabalho, fornecedores, contratantes e prestadores de serviços que transacionam em nome do **Instituto Patris**.

O **Instituto Patris** como é cediço, transaciona com uma responsabilidade muito especial: cuidar da saúde e da vida das pessoas, com recurso substancialmente público. Com isso, temos como missão a prestação de serviços à saúde, conforme o Código de Ética Médica, em vigor no país, alinhado com as políticas anticorrupção, no intuito de auxiliar a evolução ética e moral que este país se encontra, com foco no patriotismo.

Todos os Colaboradores do **Instituto Patris** são responsáveis por garantir um ambiente de trabalho seguro e saudável. Prezamos pela ética e transparência das informações, preservamos nosso meio ambiente e atuamos com responsabilidade social.

Hoje, você está conosco colaborando com a continuidade de nosso trabalho. Cultive e estimule esse espírito ético e responsável.

Assim, semeará um ambiente de paz, tranquilidade e aprendizado em seu trabalho, refletindo no futuro da sociedade e da nação.

Para que isto ocorra instituímos o Programa de Integridade no **Instituto Patris**, para que todos nós trabalhemos alinhados com os princípios e valores da gestão corporativa, em especial o respeito à ética e aos termos e legislações pertinentes a cada atividade. A integridade das nossas condutas é um compromisso assumido por nós e que deve permear todas as nossas relações.

Em conjunto com a **Política Anticorrupção**, este Código de Conduta contém as regras e diretrizes de *compliance* e os princípios éticos e morais que devem pautar o nosso dia a dia de trabalho, garantindo uma operação transparente que integra qualidade, velocidade e ética em atender às necessidades dos nossos clientes e pacientes, profissionais de saúde, parceiros, investidores e a sociedade em geral.

Contamos com o apoio e dedicação de todos os Colaboradores do **Instituto Patris**, além dos nossos prestadores de serviços, fornecedores e terceiros que realizam negócios em nome do Grupo, na busca irrestrita pela integridade, assim como ficamos à disposição para ajudá-los no que for possível.

VITTOR A. GALDINO

Presidente

www.institutopatris.org.br

Canal de Atendimento Confidencial de Compliance

INSTITUTO PATRIS

Rua Antônio João, nº 276, Centro, Cuiabá/MT

(62) 4018-2402; (65) 3358.3412 (62) 99934-2402; (65) 99994-2402

Dr. Vittor Arthur Galdino – OAB/MT 13.955

INTRODUÇÃO

O PROGRAMA DE INTEGRIDADE do INSTITUTO PATRIS é a ferramenta de referência que ajuda todos nós a atuarmos com integridade sobre as situações de negócios que encontramos.

Este documento também contempla os princípios de conduta ética mais importantes que devem reger as atividades do INSTITUTO PATRIS, definindo seus requisitos básicos e servindo como base e orientação quanto aos comportamentos esperados dos Colaboradores.

O objetivo deste Código é garantir que todas as transações realizadas sejam feitas não apenas com base nos seus valores corporativos éticos e morais, mas também com respeito à ética, à ética médica e legislações vigentes.

Este Código aplica-se a todos os administradores, diretores, conselheiros, empregados, estagiários, prestadores de serviços, e todas e quaisquer pessoas físicas e/ou jurídicas relacionadas direta ou indiretamente com o INSTITUTO PATRIS, independentemente de cargo ou função

Nenhum Colaborador do Grupo dispõe de autoridade para solicitar qualquer ação que viole ou excepcione este Código de Conduta, seja em razão de demandas comerciais ou competitivas, práticas do setor ou exigências de outra natureza. Qualquer Colaborador do Grupo que deliberadamente violar este Código de Conduta, autorizar ou permitir sua violação por um subordinado estará sujeito a ações disciplinares, incluindo o seu desligamento.

Todos são orientados à comunicar, imediatamente ao Canal de Atendimento de Compliance - cuja confidencialidade e sigilo são garantidos, todo e qualquer indício de quebra dos dispostos neste Código.

www.institutopatris.org.br

Canal de Atendimento Confidencial de Compliance
INSTITUTO PATRIS

Rua Antônio João, nº 276, Centro, Cuiabá/MT
(62) 4018-2402; (65) 3358.3412 (62) 99934-2402; (65) 99994-2402
Dr. Vittor Arthur Galdino – OAB/MT 13.955

UM GUIA PARA TODOS

O Programa de Integridade do INSTITUTO PATRIS (Daqui em diante chamado apenas de “Código”) é o guia que orienta e direciona as ações, a postura e o comportamento esperado por todos os colaboradores, parceiros e fornecedores.

De acordo com Nossos Princípios Este Código está de acordo com a Missão, a Visão e os Valores do INSTITUTO PATRIS, que são pautados em princípios éticos, que norteiam nossas ações e refletem a nossa identidade institucional aos nossos clientes, colaboradores, parceiros e fornecedores.

Missão: Agir com o compromisso de desenvolver projetos de relevância social, que fortalecem o patriotismo, a co-participação, a ética e a dignidade, por meio de ações sociais, educacionais tecnológicas e práticas de gestão.

Visão: Fazer história, visando uma gestão inovadora com foco nos resultados, compromissada com as causas sociais, valorizando o atendimento humanizado e garantindo a saúde plena.

Valores: Honestidade e retidão na condução de nossos negócios; Excelência expressa na qualidade social de nossos produtos e serviços; Trabalho profissional com qualidade e transparência.

Todos os colaboradores, parceiros e fornecedores são orientados ao cumprimento das leis e regulamentos externos, ao Código, políticas, normas e procedimentos internos. É de responsabilidade de todos conhecer, compreender e aplicar esses requisitos em suas atividades

É muito importante que todos os colaboradores, parceiros e fornecedores conheçam e compreendam o Código.

Todos devem ler este documento e assinar o Termo de Adesão se comprometendo a cumpri-lo na íntegra.

Todos têm o dever de informar o descumprimento de qualquer lei, regulamento, deste Código, política, norma ou procedimento interno, ao seu gestor imediato ou por meio do Canal de Denúncias constante no rodapé deste código.

Em caso de dúvidas, a Área Corporativa de Compliance, através do escritório de compliance do Instituto Patris, através da *INTRANET* - Portal de Compliance do Instituto Patris, clicando no respectivo link do site www.institutopatris.org.br.

As diretrizes descritas neste Código não são opcionais nem negociáveis, devendo ser observadas por todos, no desempenho de suas funções, em todas as Áreas Corporativas do INSTITUTO PATRIS.

www.institutopatris.org.br

Canal de Atendimento Confidencial de Compliance
INSTITUTO PATRIS

Rua Antônio João, nº 276, Centro, Cuiabá/MT
(62) 4018-2402; (65) 3358.3412 (62) 99934-2402; (65) 99994-2402
Dr. Vittor Arthur Galdino – OAB/MT 13.955

CULTURA CORPORATIVA

Nosso comprometimento permite que atuemos em parceria com a Administração Pública, gerindo por consequente dinheiro público, onde nosso seletivo grupo possui o dever e obrigação de zelar pelo bom atendimento, associado com a perfeita prestação de contas e transparência.

Somos uma marca referência no mercado em que atuamos e pretendemos solidificá-la, possuindo registro do Instituto Patris® no INPI – Instituto Nacional de Propriedade Intelectual, fazendo com que seja ainda mais reconhecida pela excelência dos nossos serviços, pela impar contribuição com o desenvolvimento da saúde pública.

Princípios Corporativos

ÉTICA E TRANSPARÊNCIA - Valor essencial que norteia todas as nossas transações. O nosso compromisso inclui o máximo respeito aos direitos individuais dos nossos pacientes e clientes, agindo em todos os nossos modelos de negócio, com os mais altos padrões éticos e de transparência.

FOCO NO PACIENTE E NA SOCIEDADE - O nosso objetivo é atender às necessidades dos nossos pacientes com serviços de alta qualidade. Concentramos os nossos esforços no desenvolvimento de serviços que ajudam os pacientes a ter sua melhor prevenção ou recuperação;

QUALIDADE E SEGURANÇA DOS PRODUTOS E SERVIÇOS - Estamos na busca contínua pela excelência dos nossos serviços e procuramos alcançar padrões elevados de qualidade em tudo o que fazemos. Também estamos comprometidos em cumprir todos os requisitos legais, regulatórios e a adotar as boas práticas internacionalmente reconhecidas;

COMPROMISSO COM A INOVAÇÃO – Todo nosso quadro busca, incansavelmente, atualizar seus conhecimentos com cursos, palestras, pós-graduações, sempre buscando melhoramento e novas técnicas para o bom atendimento;

COMPROMISSO COM A TRANSPARÊNCIA E ANTICORRUPÇÃO – É imprescindível que haja implantação da cultura de boa gestão do recurso público somado com a devida prestação de contas e transparência, cabendo a todos envolvidos disseminar, cobrar e fazer implantar essa política.

www.institutopatris.org.br

Canal de Atendimento Confidencial de Compliance
INSTITUTO PATRIS

Rua Antônio João, nº 276, Centro, Cuiabá/MT
(62) 4018-2402; (65) 3358.3412 (62) 99934-2402; (65) 99994-2402
Dr. Vittor Arthur Galdino – OAB/MT 13.955

Conduta Honesta

INSTITUTO PATRIS confia em seus colaboradores para demonstrar profissionalismo em todos os assuntos e não participar de nenhuma atividade ilegal ou que viole os termos deste Código de Conduta e das demais políticas aplicáveis ao INSTITUTO PATRIS. Todas as relações com clientes, fornecedores, concorrentes, órgãos, funcionários e representantes governamentais devem ser pautadas pelo cumprimento de todas as leis e regulamentos aplicáveis, incluindo, mas não se limitando, a legislação anticorrupção e concorrencial, além das leis e regulamentos referentes a controles cambiais e de combate à lavagem de dinheiro.

Conhecimento e Cumprimento Ao Código

Durante o exercício de qualquer atividade profissional, os Colaboradores do INSTITUTO PATRIS devem sempre observar e cumprir todas as determinações previstas no Código de Conduta, de modo a garantir a sua estrita conformidade com todas as legislações pertinentes e com os princípios do INSTITUTO PATRIS.

Participação Ativa

Os Colaboradores do Grupo devem sempre posicionar o Comitê de Compliance quando identificarem qualquer produto, serviço, informação, processo ou condutas que estejam divergentes dos princípios e normas que compõem o Programa de Integridade do INSTITUTO PATRIS. O Comitê de Compliance, por sua vez, deve demonstrar o seu engajamento e comprometimento com o Programa de Integridade do Grupo, tomando iniciativas e promovendo ações alinhadas aos princípios do Grupo, agindo com ética e qualidade, liderando pelo exemplo, inibindo e tratando toda e qualquer conduta que despreze as previsões deste Código de Conduta.

A relação entre os Colaboradores do Grupo deve se pautar pelo respeito e profissionalismo, mantendo o ambiente de trabalho equilibrado, saudável e cordial. O INSTITUTO PATRIS promove e valoriza iniciativas em prol da diversidade e da igualdade no ambiente de trabalho, proibindo e repudiando qualquer tipo de discriminação, assédio ou preconceito, explícito ou implícito (assédio moral, discriminação racial, sexual, religiosa, cultural, ou de qualquer espécie). Essas situações caracterizam crimes e devem ser denunciadas. Da mesma forma, o Grupo não tolera nenhum tipo de agressão ou assédio, seja ele físico, psicológico, moral ou sexual.

No desempenho de suas atividades os colaboradores do grupo deverão:

- Agir com cortesia, respeito e comportamento não discriminatório, zelando pelos usos e costumes de outras culturas de pessoas de dentro ou fora do INSTITUTO PATRIS;
- Conduzir suas atividades com honestidade e de forma apropriada, mostrando profissionalismo, integridade, e defesa do patrimônio e desempenho do INSTITUTO PATRIS;

www.institutopatris.org.br

Canal de Atendimento Confidencial de Compliance
INSTITUTO PATRIS

Rua Antônio João, nº 276, Centro, Cuiabá/MT
(62) 4018-2402; (65) 3358.3412 (62) 99934-2402; (65) 99994-2402
Dr. Vittor Arthur Galdino – OAB/MT 13.955

- Buscar o auto desenvolvimento com a ampliação e atualização dos seus conhecimentos;
- Informar o Departamento de Compliance do INSTITUTO PATRIS sobre os assuntos e problemas que possam ser contrários às disposições contidas neste Código de Conduta e prejudiciais aos interesses do Grupo;
- Zelar pela utilização correta dos ativos do INSTITUTO PATRIS, que lhes são disponibilizados;
- Utilizar os equipamentos de proteção individual e respeitar e cumprir as normas de segurança do trabalho.



www.institutopatris.org.br

Canal de Atendimento Confidencial de Compliance
INSTITUTO PATRIS

Rua Antônio João, nº 276, Centro, Cuiabá/MT
(62) 4018-2402; (65) 3358.3412 (62) 99934-2402; (65) 99994-2402
Dr. Vittor Arthur Galdino – OAB/MT 13.955

DO RELACIONAMENTO COM TERCEIROS

Cientes

O relacionamento com nossos clientes deve ser pautado sempre na cordialidade, humanismo, presteza, profissionalismo e compromisso, para atendimento das necessidades deles. Para isso, além de contarmos com instalações adequadas, nossa equipe deve estar capacitada e apta a prestar serviços de saúde, educação e assistência social, baseados nos mais altos padrões de qualidade.



- Oferecer um atendimento humanizado, que priorize qualidade e a segurança de nossos clientes;
- Realizar os encaminhamentos pertinentes aos responsáveis pelas atividades;
- Fornecer, sempre que possível, as informações solicitadas pelos clientes;
- Ser receptivo a todas as manifestações de clientes, considerando suas opiniões e encaminhando-as para análise das áreas responsáveis da Casa.



- Prestar tratamento ou atendimento preferencial aos clientes por motivos de ordem pessoal, exceto àqueles decorrentes de atendimento à legislação;
- Registrar e divulgar imagens de clientes, sejam pacientes, estudantes, assistidos, terceiros, acompanhantes ou responsáveis.



Reclamações com maior gravidade devem ser comunicadas às áreas competentes para apuração da situação. Sempre que for possível a identificação do cliente, deverá ser enviada a ele uma resposta informando as providências adotadas.

Parceiros

O INSTITUTO PATRIS mantém sólido relacionamento com os seus parceiros baseado em respeito e confiança, o que fortalece nossa credibilidade e o relacionamento com os nossos pacientes.

O relacionamento com nossos clientes deve ser pautado sempre na cordialidade, humanismo, presteza, profissionalismo e compromisso, para atendimento das necessidades deles. Para isso, além de contarmos com instalações adequadas, nossa equipe deve estar capacitada e apta a prestar serviços de saúde, educação e assistência social, baseados nos mais altos padrões de qualidade.

Todos os parceiros devem entender e assumir as responsabilidades de sua atividade profissional, atuando sempre de forma prudente, humanizada, assistida e zelosa. É dever dos parceiros preservar os princípios do sigilo e confidencialidade dos dados e informações dos pacientes.

www.institutopatris.org.br

Canal de Atendimento Confidencial de Compliance
INSTITUTO PATRIS

Rua Antônio João, nº 276, Centro, Cuiabá/MT
(62) 4018-2402; (65) 3358.3412 (62) 99934-2402; (65) 99994-2402
Dr. Vittor Arthur Galdino – OAB/MT 13.955

Fornecedores a relação com nossos fornecedores deve ser pautada em práticas comerciais justas, baseada na qualidade, preço, e prazos acordados dos serviços prestados e/ou materiais entregues, bem como o cumprimento das leis e regulamentos em vigor, garantindo uma relação isenta de favorecimentos e privilégios.

É de imensa importância que são garantidas as mesmas oportunidades a todos os fornecedores que desejarem participar de nossos processos de compras e contratações, desde que atendam aos requisitos habilitatórios e técnicos estabelecidos, não sendo permitido favorecimento sob quaisquer circunstâncias. Todos os processos devem garantir a escolha do melhor custo-benefício à Instituição.

Fornecedores

A relação com nossos fornecedores deve ser pautada em práticas comerciais justas, baseada na qualidade, preço, e prazos acordados dos serviços prestados e/ou materiais entregues, bem como o cumprimento das leis e regulamentos em vigor, garantindo uma relação isenta de favorecimentos e privilégios.

São garantidas as mesmas oportunidades a todos os fornecedores que desejarem participar de nossos processos de compras e contratações, desde que atendam aos requisitos técnicos estabelecidos, não sendo permitido favorecimento sob quaisquer circunstâncias. Todos os processos devem garantir a escolha do melhor custo-benefício à Instituição.



- Os fornecedores e seus colaboradores devem estar em conformidade com todas as legislações e regulamentações aplicáveis às suas atividades;
- Os requisitos de Segurança do Trabalho deverão ser aplicados a todos os fornecedores independentemente do tipo de relação que ele possua com nossa Instituição. Cabe ao gestor do contrato a responsabilidade por fazer cumprir as diretrizes estabelecidas;
- Nossos fornecedores são responsáveis por estabelecer práticas de gestão que respeitem o ser humano, a ética e a preservação do meio ambiente, inclusive na cadeia produtiva de seus subfornecedores. Tais compromissos devem ser incluídos nas condições contratuais pactuadas.

Órgãos Governamentais e Agências Reguladoras

O INSTITUTO PATRIS busca o desenvolvimento de um bom relacionamento com todas as esferas governamentais e reguladoras, respeitando leis, normas e regulamentos, observando os princípios constitucionais e o direito vigente. Para isso, mantém canais permanentes de comunicação e diálogo, fortalecendo a transparência, confiança e respeito mútuo.

O INSTITUTO PATRIS possui relacionamento com a Administração Pública. Os colaboradores, parceiros e fornecedores devem atuar a fim de garantir o fiel cumprimento das obrigações assumidas nesses contratos e, por outro lado, devem garantir que o INSTITUTO PATRIS não

www.institutopatris.org.br

Canal de Atendimento Confidencial de Compliance
INSTITUTO PATRIS

Rua Antônio João, nº 276, Centro, Cuiabá/MT
(62) 4018-2402; (65) 3358.3412 (62) 99934-2402; (65) 99994-2402
Dr. Vittor Arthur Galdino – OAB/MT 13.955

tenha seus direitos e imagem comprometidos ou denegridos por acordos ou vontades políticas ou pessoais.

Os Responsáveis devem direcionar ao Departamento Jurídico dúvidas relacionadas a esses contratos.

Toda fiscalização será acompanhada por colaborador devidamente autorizado a falar em nome do INSTITUTO PATRIS, prestando as informações necessárias. Em caso de notificação ou quaisquer orientações recebidas, o Departamento Jurídico deverá ser informado imediatamente.

O INSTITUTO PATRIS preza pela liberdade de mercado e mantém uma relação profissional, cordial e de respeito com seus concorrentes, cooperando com ética e transparência. Todavia, os colaboradores devem requisitar autorização a seu gestor imediato antes de disponibilizar qualquer informação aos concorrentes.

Compete a todos os envolvidos ao INSTITUTO PATRIS o exercício de atividades que coíbam a prática danosa ao erário, utilizando sempre do canal de comunicação Compliance para informar, denunciar ou reprimir práticas ou condutas ilícitas, concretas ou não.

Compete a todos os envolvidos alertar nos canais próprios a existência, por menor que seja, de eventuais desconfiças de ilegalidades que gerem dano ao patrimônio público.

São condutas Coibidas:

- Atuar para limitar, falsear ou, de qualquer modo, prejudicar a livre concorrência ou a livre iniciativa;
- Atuar para dominar mercado relevante de bens ou serviços;
- Acordar, manipular ou ajustar preços com concorrente;
- Promover, obter ou influenciar a adoção de conduta comercial uniforme e/ou acordada (cartel) entre concorrentes;
- Utilizar meios enganosos para provocar oscilação de preços de terceiros;
- Fazer declarações inverídicas com o intuito de prejudicar a reputação de um concorrente.

www.institutopatris.org.br

Canal de Atendimento Confidencial de Compliance
INSTITUTO PATRIS

Rua Antônio João, nº 276, Centro, Cuiabá/MT
(62) 4018-2402; (65) 3358.3412 (62) 99934-2402; (65) 99994-2402
Dr. Vittor Arthur Galdino – OAB/MT 13.955

CONFIDENCIALIDADE

Tanto o acesso físico às instalações do INSTITUTO PATRIS quanto o acesso aos sistemas são concedidos com base na função desempenhada por cada um dos Colaboradores do INSTITUTO PATRIS, sendo, portanto, pessoais e intransferíveis.

Apenas as pessoas que receberam explicitamente acesso de usuário e senha são autorizadas a circularem nas instalações e sistemas do INSTITUTO PATRIS.

As informações inseridas, geradas ou alteradas nos sistemas, assim como as aprovações realizadas são de responsabilidade exclusiva do usuário eletrônico que acessou o sistema. Portanto, é de total responsabilidade do Colaborador do INSTITUTO PATRIS manter a confidencialidade de todas as senhas e autorizações de acesso aos sistemas e e-mails corporativos, sendo proibido divulgar, ceder ou compartilhar as senhas com outras pessoas, seja temporária ou permanentemente.

Em função da exposição ao risco que o compartilhamento de uma senha de acesso possa causar, essa conduta pode sujeitar o Colaborador do INSTITUTO PATRIS a sanções disciplinares internas e se responsabilizará por todas as consequências e prejuízos decorrentes do compartilhamento não autorizado

Os Colaboradores do INSTITUTO PATRIS, no desempenho de suas funções na companhia, podem ter acesso a informações confidenciais sobre negócios, clientes, fornecedores, parceiros comerciais, etc. “Informações confidenciais” incluem qualquer informação não pública do INSTITUTO PATRIS, incluindo aqui, mas não se limitando a, informações financeiras, comerciais, documentos e informações referentes a modelos financeiros, processos e produtos, software, hardware, entre outros.

Os Colaboradores do INSTITUTO PATRIS devem resguardar e manter sigilo sobre todas as informações internas de suas atividades, principalmente as relativas a valores financeiros, informações de clientes, desenvolvimentos tecnológicos, estratégias de atuação, assim como volume de transações de produtos ou serviços.

As informações de transações entre o INSTITUTO PATRIS e o mercado dizem respeito estritamente às partes interessadas. Assim, jamais devem ser feitos comentários sobre as informações do INSTITUTO PATRIS em ambientes externos e para terceiros, de modo a manter as informações restritas e exclusivamente acessíveis às pessoas que estão formalmente envolvidas na operação.

O INSTITUTO PATRIS veda que seus Colaboradores se utilizem de informação privilegiada que possa ser obtida no exercício de sua função, isto é, utilizar informação relevante ainda não divulgada ao mercado, de que tenha conhecimento e da qual deva manter sigilo, capaz de propiciar, para si ou para outrem, vantagem indevida mediante utilização ou negociação, em nome próprio ou de terceiro, com valores mobiliários ou com informações confidenciais,

www.institutopatris.org.br

Canal de Atendimento Confidencial de Compliance
INSTITUTO PATRIS

Rua Antônio João, nº 276, Centro, Cuiabá/MT
(62) 4018-2402; (65) 3358.3412 (62) 99934-2402; (65) 99994-2402
Dr. Vittor Arthur Galdino – OAB/MT 13.955

projetos, sistemas e estratégias do INSTITUTO PATRIS, ainda que tal informação privilegiada diga respeito a empresa não integrante do INSTITUTO PATRIS.

As informações confidenciais do INSTITUTO PATRIS deverão manter seu caráter confidencial por prazo indeterminado, sendo vedada sua utilização fora dos interesses do INSTITUTO PATRIS e/ou sua transmissão a terceiros a qualquer tempo.

INTERNET, E-MAILS E SISTEMA

O INSTITUTO PATRIS respeita as comunicações pessoais de seus colaboradores por meio da internet e os outros meios de comunicação. Por sua vez, os Colaboradores do INSTITUTO PATRIS comprometem-se a fazer um uso responsável da internet e dos outros meios de comunicação, dos sistemas informáticos e, de forma geral, de qualquer outro meio que a sociedade colocar a sua disposição, priorizando sempre o desenvolvimento de suas funções para realização de trabalhos de interesse do INSTITUTO PATRIS. As informações produzidas e/ou armazenadas nos sistemas de informática e equipamentos do INSTITUTO PATRIS são de sua exclusiva propriedade. Da mesma maneira, o e-mail corporativo é destinado exclusivamente para fins profissionais. O INSTITUTO PATRIS se reserva o direito de acessar e monitorar o uso do e-mail corporativo de seus colaboradores a qualquer tempo, sem a necessidade de aviso prévio, para fins de verificação de cumprimento de leis e regulamentos internos. O e-mail pessoal e as redes sociais somente poderão ser utilizados no ambiente de trabalho em caráter excepcional e jamais em prejuízo do cumprimento pelos colaboradores de sua função no INSTITUTO PATRIS. Em nenhuma hipótese, e-mails pessoais poderão ser utilizados para tratar de assuntos relacionados ao INSTITUTO PATRIS. Da mesma maneira, assuntos relacionados ao INSTITUTO PATRIS não deverão ser tratados ou comentados em redes sociais, sob pena de responsabilização do colaborador por eventuais danos causados. O download de músicas, filmes e outros arquivos digitais de uso pessoal é vedado pelo INSTITUTO PATRIS, assim como o uso ou permissão de softwares não licenciados ou não autorizados pela instituição.

Utilização de Redes Sociais

O INSTITUTO PATRIS está presente nas principais mídias sociais.

A gestão do conteúdo inserido e do relacionamento com as partes interessadas externas é de responsabilidade da Área Corporativa de Comunicação.

Todavia, a proteção da imagem da Instituição é responsabilidade de todos os colaboradores.

LIVROS, REGISTROS E CONTROLES CONTÁBEIS

www.institutopatris.org.br

Canal de Atendimento Confidencial de Compliance
INSTITUTO PATRIS

Rua Antônio João, nº 276, Centro, Cuiabá/MT
(62) 4018-2402; (65) 3358.3412 (62) 99934-2402; (65) 99994-2402
Dr. Vittor Arthur Galdino – OAB/MT 13.955

As demonstrações financeiras do INSTITUTO PATRIS, seus livros e registros devem representar de maneira precisa, clara, completa e com detalhamento adequado, todos os negócios e operações do INSTITUTO PATRIS.

São estritamente proibidas entradas falsas, enganosas, incompletas, imprecisas ou artificiais nos livros e registros do INSTITUTO PATRIS. Todas as transações devem ser registradas e gerenciadas de acordo com a política contábil do INSTITUTO PATRIS, e nenhum fundo ou ativo não registrado nas demonstrações financeiras do INSTITUTO PATRIS pode ser estabelecido ou mantido para qualquer finalidade.

Nenhum Colaborador do INSTITUTO PATRIS deve se envolver na falsificação de registro contábil ou qualquer outro registro de negócios, e devem responder completa e corretamente quaisquer questionamentos que lhes seja feito por auditores internos ou externos do INSTITUTO PATRIS ou por auditores de qualquer autoridade reguladora.

Os Colaboradores do INSTITUTO PATRIS que tenham o conhecimento de – ou informações relativas a – qualquer fundo ou ativo não registrado ou qualquer tipo de violação da política do INSTITUTO PATRIS nos dados financeiros e operações comerciais, deve relatar tal assunto prontamente ao seu supervisor hierárquico ou ao Comitê de Compliance

CANAIS DE COMUNICAÇÃO

É papel de todos os Colaboradores do INSTITUTO PATRIS atuar como guardiões deste Código de Conduta.

Por meio dos canais disponibilizados, os Colaboradores do INSTITUTO PATRIS podem facilmente (i) tirar dúvidas sobre o Código de Conduta e demais políticas de compliance; (ii) reportar um conflito de interesse; (iii) fazer perguntas relacionadas ao Programa de Integridade do INSTITUTO PATRIS; e (iv) apresentar denúncias sobre qualquer violação ao Código de Conduta, políticas internas, regulamentos e legislação vigentes.

Caso algum Colaborador do INSTITUTO PATRIS possua alguma preocupação ou acredite que alguma legislação ou política esteja sendo violada, o INSTITUTO PATRIS disponibiliza os seguintes canais de acesso para dúvidas, consultas, denúncias anônimas e demais comunicações, as quais serão recebidas e tratadas por uma empresa especializada e pelo Comitê de Compliance:

De modo a garantir a privacidade dos Colaboradores do INSTITUTO PATRIS, e a fim de facilitar o cumprimento e a efetividade desta Política Anticorrupção, as denúncias realizadas por meio dos canais acima poderão ser feitas em modo anônimo ou identificado, as quais serão operadas e tratadas, confidencialmente, pela empresa contratada para esse fim e, posteriormente, pelo Comitê de Compliance, garantindo ainda mais confidencialidade e segurança. No caso de envio de denúncias, para melhor análise por parte do Comitê de

www.institutopatris.org.br

Canal de Atendimento Confidencial de Compliance
INSTITUTO PATRIS

Rua Antônio João, nº 276, Centro, Cuiabá/MT
(62) 4018-2402; (65) 3358.3412 (62) 99934-2402; (65) 99994-2402
Dr. Vittor Arthur Galdino – OAB/MT 13.955

Compliance, é desejável que se informe, além do que o denunciante julgar conveniente, a data e local dos fatos; nome dos denunciados ou, ao menos, apelido; e descrição da ilegalidade supostamente praticada.

Todas as denúncias serão avaliadas com confidencialidade, imparcialidade, objetividade, razoabilidade, integridade e celeridade, ficando a empresa contratada para esse fim e, posteriormente, o Comitê de Compliance comprometidos a apresentar resposta fundamentada à queixa com prontidão. Em se tratando de denúncia anônima, o denunciante poderá indicar e-mail e/ou telefone para que o Comitê de Compliance possa enviar uma resposta ao final da apuração.

O INSTITUTO PATRIS reforça que a participação dos Colaboradores do INSTITUTO PATRIS para garantir a efetividade do presente Código de Conduta é essencial. Assim, o INSTITUTO PATRIS providenciará todos os instrumentos necessários para a plena segurança do denunciante identificado contra qualquer tipo de retaliação.

Caso o denunciante verifique alguma conduta que possa ser caracterizada como represália, a ocorrência também deverá ser reportada à empresa contratada para esse fim, por meio dos canais disponibilizados pelo INSTITUTO PATRIS, para que as medidas cabíveis sejam tomadas.

Medidas Disciplinares

Desvios, descumprimentos ou violações ao Código de Conduta, alguma lei, regulamento, política ou norma interna, podem levar a medidas disciplinares que, quando aplicadas, devem servir como elemento educador.

As medidas disciplinares serão aplicadas, baseadas na gravidade e/ou reincidência da violação e outras circunstâncias relevantes, que podem incluir:

- Advertência verbal ou por escrito;
- Suspensão;
- Demissão com ou sem justa causa.

Fornecedores e parceiros de negócio também estão sujeitos a sanções, tais como suspensão do fornecimento, encerramento do contrato e demais penalidades previstas em contrato.

www.institutopatris.org.br

Canal de Atendimento Confidencial de Compliance
INSTITUTO PATRIS

Rua Antônio João, nº 276, Centro, Cuiabá/MT
(62) 4018-2402; (65) 3358.3412 (62) 99934-2402; (65) 99994-2402
Dr. Vittor Arthur Galdino – OAB/MT 13.955

COMITÊ DE COMPLIANCE

Proposta de Constituição

O Comitê de *Compliance* do **HOSPITAL ESTADUAL DE LUZIÂNIA** irá atuar como órgão de caráter consultivo, deliberativo e permanente para assessoramento de temáticas sobre *Compliance*, zelando para que as atividades do Hospital sejam conduzidas em conformidade com as leis, as diretrizes internas e a ética. Terá como finalidade analisar as denúncias de inconformidade (interna e externa) e assessorar a Direção no desempenho de suas atribuições relacionadas à adoção de estratégias, políticas e medidas voltadas à difusão da cultura de *Compliance*.

Da responsabilidade institucional serão integrados os seguintes deveres:

- a) Pautar-se por padrões éticos;
- b) Não contribuir, de forma alguma para a concorrência desleal ou práticas antiéticas, que possam prejudicar a livre concorrência;
- c) Respeitar as regras constantes da Lei Anticorrupção, Lei Federal nº 12.846/13;
- d) Manter parcerias com pessoas físicas e empresas idôneas;
- e) Zelar para que os colaboradores, estagiários, Corpo Clínico e demais parceiros pautem seu comportamento pelos princípios e regras da instituição e dos Códigos de Ética específicos de cada categoria profissional.

www.institutopatris.org.br

Canal de Atendimento Confidencial de Compliance
INSTITUTO PATRIS

Rua Antônio João, nº 276, Centro, Cuiabá/MT
(62) 4018-2402; (65) 3358.3412 (62) 99934-2402; (65) 99994-2402
Dr. Vittor Arthur Galdino – OAB/MT 13.955

REGIMENTO INTERNO DO COMITÊ DE COMPLIANCE

A composição do Comitê de Compliance do **HOSPITAL ESTADUAL DE LUZIÂNIA** será de no mínimo 03 (três) e no máximo 9 (nove) membros, dentre titulares e suplentes, todos formalmente nomeados, inclusive o seu Coordenador, pela Diretoria Geral do Hospital.

A Diretora do **HOSPITAL ESTADUAL DE LUZIÂNIA**, no uso de suas atribuições, aprovou o Regimento Interno do Comitê de *Compliance*, que regula seu funcionamento, responsabilidades, competências e atribuições como órgão de caráter consultivo, deliberativo e permanente para assessoramento de temáticas sobre *Compliance*, zelando para que as atividades do Grupo sejam conduzidas em conformidade com as leis, as diretrizes internas e a ética.

CAPÍTULO I

DO OBJETIVO

Art.1º) O Comitê rege-se por este Regimento e pela legislação aplicável, tem por objetivo analisar as denúncias de inconformidade (interna e externa) e

assessorar a Direção do Hospital no desempenho de suas atribuições relacionadas à adoção de estratégias, políticas e medidas voltadas à difusão da cultura de *Compliance*.

CAPÍTULO II

PRINCÍPIOS

Art.2º) O Comitê, no exercício de suas funções, deverá agir em estrita conformidade com a missão e os valores do **HOSPITAL ESTADUAL DE LUZIÂNIA**, conduzindo seus trabalhos de acordo com as melhores práticas de governança corporativa e o Código de Conduta e Ética do INSTITUTO PATRIS.

CAPÍTULO III

DA SUBORDINAÇÃO

Art. 3º) O Comitê responderá e reportará suas atividades à Direção Geral do **HOSPITAL ESTADUAL DE LUZIÂNIA**.

CAPÍTULO IV

DA COMPOSIÇÃO E DA REMUNERAÇÃO

www.institutopatris.org.br

Canal de Atendimento Confidencial de Compliance
INSTITUTO PATRIS

Rua Antônio João, nº 276, Centro, Cuiabá/MT

(62) 4018-2402; (65) 3358.3412 (62) 99934-2402; (65) 99994-2402

Dr. Vittor Arthur Galdino – OAB/MT 13.955

Art.4º) O Comitê será constituído pela Direção Geral e composto por no mínimo 03 (três) e no máximo 9 (nove) membros, dentre titulares e suplentes, todos formalmente nomeados, inclusive o seu Coordenador. O número exato de membros será definido pela Diretoria Geral na reunião que os indicar.

Parágrafo Primeiro - Apenas o Coordenador do Comitê e o membro médico terão suplentes.

Parágrafo Segundo - No caso de vacância de qualquer cargo de membro do Comitê, a Direção Geral nomeará um substituto. Não será necessária a indicação de novo membro, caso se verifique que o número de membros restantes no Comitê é igual ou superior ao mínimo exigido neste regulamento.

Parágrafo Terceiro - A função de membro do Comitê é indelegável e não remunerada. É vedado aos membros eleitos, direta ou indiretamente, receber qualquer tipo de remuneração pela prestação de serviços que configurem impedimento ou incompatibilidade com as obrigações e responsabilidades de membro.

Art.5º) O Comitê poderá indicar uma equipe terceirizada independente para auxílio no expediente apuratório, desde que sejam comprovadas suas expertises na demanda requerida.

Parágrafo Primeiro - O Comitê poderá convidar para participar de suas reuniões colaboradores que detenham informações relevantes ou cujos assuntos constem na pauta de discussão e sejam pertinentes à sua área de atuação.

Art.6º) São deveres e responsabilidades dos membros do Comitê de

Compliance: I - Comparecer às reuniões do Comitê;

II - Pautar sua conduta por padrões éticos e estimular as boas práticas de conformidade e integridade no Grupo.

III - Manter postura imparcial e cética no desempenho de suas atividades;

IV - Apresentar-se para as reuniões do Comitê devidamente preparado, tendo conhecimento de todos os temas e

www.institutopatris.org.br

Canal de Atendimento Confidencial de Compliance
INSTITUTO PATRIS

Rua Antônio João, nº 276, Centro, Cuiabá/MT
(62) 4018-2402; (65) 3358.3412 (62) 99934-2402; (65) 99994-2402
Dr. Vittor Arthur Galdino – OAB/MT 13.955

documentos colocados à disposição;

V – Preservar o sigilo sobre toda e qualquer informação a que tiver acesso em razão do exercício do cargo, utilizando-a somente para o desempenho de suas funções, sob pena de responder pelo ato que contribuir para sua indevida divulgação;

VI – Declarar ao Coordenador do Comitê, previamente à deliberação, que, por qualquer motivo, tem interesse particular ou conflitante quanto a determinada matéria submetida à sua apreciação, abstendo-se de sua discussão e voto. Caso este não se manifeste, qualquer dos presentes à reunião que tenha conhecimento do fato deverá fazê-lo;

VII - Opinar e prestar esclarecimentos à Direção Geral, quando solicitado.

Parágrafo Primeiro - Os membros do Comitê obrigam-se a cumprir o Código de Conduta e Ética da Instituição, as diretrizes internas e a legislação vigente aplicável.

Art.7º) O início do prazo de gestão dos membros do Comitê se dará a partir da sua nomeação pela Direção Geral, e vigorará pelo prazo de dois anos. A destituição pela Direção Geral, ou renúncia, pode ocorrer a qualquer tempo.

Art.8º) Expirado o prazo de gestão dos membros do Comitê, estes poderão ser reconduzidos por meio de nova nomeação pela Direção Geral.

Art.9º) O Comitê terá um Coordenador escolhido pela Direção Geral, dentre os seus membros titulares, sendo que, em suas ausências eventuais, caberá ao próprio Coordenador indicar o seu substituto e o respectivo período de substituição.

Parágrafo Primeiro - Caso o Coordenador não exerça a prerrogativa acima referida, caberá aos demais membros indicar entre os presentes à reunião aquele que ocupará a função de Coordenador do Comitê.

Parágrafo Segundo - O Comitê não contará com orçamento próprio.

CAPÍTULO V

DA GESTÃO

www.institutopatris.org.br

Canal de Atendimento Confidencial de Compliance
INSTITUTO PATRIS

Rua Antônio João, nº 276, Centro, Cuiabá/MT
(62) 4018-2402; (65) 3358.3412 (62) 99934-2402; (65) 99994-2402
Dr. Vittor Arthur Galdino – OAB/MT 13.955

Quaisquer contratações de serviços de assessoria ou outros, conforme necessário no exercício de suas funções, deverão ser aprovadas pela Direção Geral.

CAPÍTULO VI

DO FUNCIONAMENTO E CONVOCAÇÕES

Art.10º) O Comitê reunir-se-á, no mínimo, uma vez por mês, por convocação de seu Coordenador e, ainda, sempre que necessário mediante convocação fundamentada de quaisquer de seus membros.

Parágrafo Primeiro - O Comitê reunir-se-á validamente com a presença da maioria dos membros.

Parágrafo Segundo - As convocações ocorrerão com o simultâneo encaminhamento da pauta de assuntos pelo Coordenador do Comitê, com antecedência mínima de 3 (três) dias, com exceção de assunto que exija apreciação urgente.

Parágrafo Terceiro - Não obstante o prazo de convocação previsto acima, também será considerada válida a

reunião a que comparecerem todos os membros do Comitê.

Art.11º) As reuniões do Comitê serão realizadas em uma das dependências do Hospital, sendo facultada a participação de seus membros por teleconferência, videoconferência ou por qualquer outro meio de comunicação simultânea que assegure a sua participação efetiva na reunião.

Art.12º) Cada reunião do Comitê deverá estar registrada em ata.

Parágrafo Primeiro - Os pareceres sobre as matérias submetidas à análise do Comitê deverão ser parte integrante das atas de reunião ou, quando encaminhados posteriormente, deverão ter sido lidos, aprovados e assinados pelos presentes à reunião.

Art.13º) As decisões do Comitê sempre devem ser tomadas em observância a materialidade dos fatos. Caso não se alcance o consenso em todos os pontos apresentados durante a reunião, a decisão deverá ser tomada por maioria de votos. A Direção Geral do Hospital poderá tomar decisão em caso de

www.institutopatris.org.br

Canal de Atendimento Confidencial de Compliance
INSTITUTO PATRIS

Rua Antônio João, nº 276, Centro, Cuiabá/MT
(62) 4018-2402; (65) 3358.3412 (62) 99934-2402; (65) 99994-2402
Dr. Vittor Arthur Galdino – OAB/MT 13.955

empate.

Art.14º) Sendo identificado conflito de interesse de um dos membros do Comitê, este não poderá ter acesso a informações, participar de reuniões, exercer voto ou de qualquer forma intervir nos assuntos em que esteja, direta ou indiretamente, até que cesse a situação de conflito de interesse.

CAPÍTULO VII DAS COMPETÊNCIAS

Art.15º) Compete ao Comitê de *Compliance*:

I - Zelar pela adoção e aprimoramento de boas práticas de conformidade e integridade;

II - Contribuir pelo fiel cumprimento das leis e normas aplicáveis ao Hospital incluindo, dentre outros, regras e documentos internos, dentre os quais: Código de Conduta e Ética, Política de *Compliance* e Política Anticorrupção;

III - Analisar denúncias de conformidade que contemplem irregularidades de normas externas e internas, colocando

em risco as atividades, reputação e resultados operacionais do Hospital;

IV – Deliberar sobre assuntos que não estejam contemplados no Código de Conduta e Ética;

V - Emitir recomendações sobre situações de potencial conflito de interesse entre partes interessadas do Grupo;

VI - Posicionar regularmente a Direção Geral sobre as atividades do Comitê e fazer as recomendações que julgar apropriadas.

VII – Avaliar se as recomendações de melhorias elencadas nos relatórios finais de apuração foram devidamente aplicadas;

VIII - Rever e propor à Direção Geral a atualização deste Regimento, quando necessário. Qualquer membro do Comitê poderá sugerir a discussão e alteração do presente Regimento Interno, a qualquer tempo, verificada a necessidade de sua adequação. Essa proposta de alteração deverá ser encaminhada ao Coordenador do Comitê para posterior apreciação da

www.institutopatris.org.br

Canal de Atendimento Confidencial de Compliance
INSTITUTO PATRIS

Rua Antônio João, nº 276, Centro, Cuiabá/MT
(62) 4018-2402; (65) 3358.3412 (62) 99934-2402; (65) 99994-2402
Dr. Vittor Arthur Galdino – OAB/MT 13.955

Direção Geral, visando a sua aprovação.

Parágrafo Primeiro - Os membros do Comitê deverão ter acesso a todas as informações e documentos necessários ao exercício das suas atribuições.

Parágrafo Segundo - Nos casos em que houver implicação legal (tais como afastamento, possibilidade e realização de acordo de leniência, comunicação às autoridades), o Comitê deverá, antes da tomada de decisão, ser assessorado juridicamente.

Art.16º) compete ao Coordenador do Comitê de *Compliance*: I - Convocar e presidir as reuniões do Comitê;

II - Avaliar e definir os assuntos a serem discutidos nas reuniões;

III - Cumprir e fazer cumprir o Regimento do Comitê;

IV - Autorizar a apreciação de matérias não incluídas na pauta de reunião;

V - Elaboração das Atas das Reuniões do Comitê e dos relatórios a serem submetidos a Direção Geral;

VI - Estipular o calendário anual de reuniões ordinárias do Comitê;

VII - Convidar participantes externos ao Comitê, conquanto sem direito a voto, a fim de prestar esclarecimentos e contribuir com a análise técnica dos assuntos a serem tratados, observadas eventuais questões de conflito de interesses.

CAPÍTULO VIII

DO REGISTRO E GUARDA DAS ATAS DE REUNIÕES

Art.17º) As atas de reuniões têm por finalidade registrar os reportes, as deliberações, as demandas e demais assuntos tratados pelo Comitê.

Art.18º) As atas de reuniões serão assinadas pelos membros do Comitê presentes, registrando-se os ausentes, bem como a participação extraordinária dos convidados às reuniões do Comitê.

Art.19º) As atas devem ser controladas e mantidas de forma organizada através do sistema EPA, de modo a ficar disponíveis para atendimento a demandas pertinentes.

Art.20º) As demandas registradas na ata de reunião deverão ser reportadas na

www.institutopatris.org.br

Canal de Atendimento Confidencial de Compliance
INSTITUTO PATRIS

Rua Antônio João, nº 276, Centro, Cuiabá/MT
(62) 4018-2402; (65) 3358.3412 (62) 99934-2402; (65) 99994-2402
Dr. Vittor Arthur Galdino – OAB/MT 13.955

reunião subsequente.

CAPÍTULO IX

CONFIDENCIALIDADE

Art.21º) Todas as informações e documentos colocados à disposição do Comitê, se faz proibido seu compartilhamento, parcial ou total, com terceiros, salvo se estritamente necessário ao desempenho das atribuições do Comitê. Resguardado também se for requerido por autoridades governamentais e/ou pessoas investidas de tal autoridade, por exigência legal.

Art.22º) Os convidados para prestação de informações técnicas ou relativas às suas atividades ou setor, ou especialistas independentes, terão acesso às informações que o Comitê tem a posse e/ou propriedade, nos limites e na proporção necessária ao desempenho da função ou cumprimento do objetivo do convite e deverão ser vinculados mediante a formalização de Termo de Confidencialidade.

CAPÍTULO X

DA AVALIAÇÃO

Art.23º) O Comitê deverá realizar anualmente autoavaliação de desempenho, cujo resultado será enviado para conhecimento da Direção Geral.

Parágrafo Primeiro - O Coordenador será responsável por coordenar o processo de autoavaliação anual e por enviar o respectivo resultado para conhecimento da Direção Geral.

CAPÍTULO XI

DISPOSIÇÕES FINAIS

Art.24º) Eventuais omissões deste Regimento e dúvidas de interpretação de seus dispositivos serão analisados pelo Comitê e encaminhados para decisão da Direção Geral.

Art.25º) Este Regimento entra em vigor na data da sua aprovação pela Direção Geral.

www.institutopatris.org.br

Canal de Atendimento Confidencial de Compliance
INSTITUTO PATRIS

Rua Antônio João, nº 276, Centro, Cuiabá/MT
(62) 4018-2402; (65) 3358.3412 (62) 99934-2402; (65) 99994-2402
Dr. Vittor Arthur Galdino – OAB/MT 13.955

Cronograma de Atividade Anual:

ATIVIDADE	2022												2023			
	04	05	06	07	08	09	10	11	12	01	02	03	04			
1 Constituição do Comitê	■															
2 Reuniões ordinárias do Comitê	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■			
3 Promover a divulgação do Código de Conduta e Política de Compliance	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■			
4 Analisar denúncias e irregularidades	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■			
5 Emitir recomendações				■				■				■				
6 Promoção e Participação de Eventos			■				■				■					
7 Emitir autoavaliação anual do Comitê													■			

www.institutopatris.org.br
 Canal de Atendimento Confidencial de Compliance
 INSTITUTO PATRIS
 Rua Antônio João, nº 276, Centro, Cuiabá/MT
 (62) 4018-2402; (65) 3358.3412 (62) 99934-2402; (65) 99994-2402
 Dr. Vittor Arthur Galdino – OAB/MT 13.955

COMITÊ DE PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS (CPPD)

Proposta de Constituição

O Comitê de Privacidade e Proteção de Dados (CPPD) do **HOSPITAL ESTADUAL DE LUZIÂNIA** terá como finalidade promover ações para atender aos requisitos da Lei 13.709/18, que regula a política de proteção de dados pessoais e a privacidade de seus usuários e a LGPD.

Constituição Básica e Regimento Interno

Os membros do Comitê serão responsáveis por planejar medidas e criar grupos de trabalho que viabilizem a conformidade do Hospital à legislação, monitorando a implementação da LGPD na instituição e propondo treinamentos. Todas as iniciativas terão seus resultados apresentados ao Colegiado Executivo.

A composição do Comitê do **HOSPITAL ESTADUAL DE LUZIÂNIA** será por no mínimo 03 (três) e no

máximo 9 (nove) membros, dentre titulares e suplentes, todos formalmente nomeados, inclusive o seu Coordenador, pela Diretoria Geral do Hospital.

Serão indicados representantes das seguintes áreas:

- a) Gestão de Pessoas
- b) Área da Qualidade
- c) Tecnologia da Informação
- d) Diretoria Técnica
- e) SAME
- f) Jurídico/Contratos
- g) Ouvidoria

O CPPD será coordenado pela Tecnologia da Informação e cada área deve indicar um membro titular e um suplente.

Os membros indicados para composição do Comitê devem possuir conhecimento da Lei Geral de Proteção de Dados e das atividades desempenhadas pelo setor que representam;

www.institutopatris.org.br

Canal de Atendimento Confidencial de Compliance
INSTITUTO PATRIS

Rua Antônio João, nº 276, Centro, Cuiabá/MT
(62) 4018-2402; (65) 3358.3412 (62) 99934-2402; (65) 99994-2402
Dr. Vittor Arthur Galdino – OAB/MT 13.955

REGIMENTO INTERNO DO COMITÊ DE PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS (CPPD)

CAPÍTULO I

DAS DEFINIÇÕES E FINALIDADE

Art. 1º - O Comitê de Privacidade e Proteção de Dados (CPPD) do **HOSPITAL ESTADUAL DE LUZIÂNIA** terá como finalidade promover ações para atender aos requisitos da Lei 13.709/18, que regula a política de proteção de dados pessoais e a privacidade de seus usuários e a LGPD.

Art. 2º - O Comitê de Privacidade e Proteção de Dados (CPPD) deverá apoiar a Direção do Hospital na avaliação, gestão de riscos de segurança da informação e privacidade de dados, em consonância com a legislação vigente, de forma a resguardar os dados pessoais, dados pessoais sensíveis.

CAPÍTULO II

COMPOSIÇÃO

Art. 3º - O CPPD será constituído pela Direção Geral, possuirá caráter permanente, e composto por no mínimo 03 (três) e no máximo 9 (nove) membros,

dentre titulares e suplentes, todos formalmente nomeados, inclusive o seu Coordenador. O número exato de membros será definido pela Diretoria Geral na reunião que os indicar.

Art. 4º - Serão indicados representantes das seguintes áreas:

- h) Gestão de Pessoas
- i) Área da Qualidade
- j) Tecnologia da Informação
- k) Diretoria Técnica
- l) SAME
- m) Jurídico/Contratos
- n) Ouvidoria

§ 1º O CPPD será coordenado pela Tecnologia da Informação;

§ 2º Cada área deve indicar um membro titular e um suplente;

§ 3º O membro suplente substituirá obrigatoriamente o titular em suas ausências e impedimentos;

§ 4º Os membros indicados para composição do Comitê devem possuir conhecimento da Lei Geral de Proteção de Dados e das atividades desempenhadas pelo setor que representam;

§ 5º Os membros do Comitê serão indicados pelos gestores responsáveis pelas áreas que representam;

www.institutopatris.org.br

Canal de Atendimento Confidencial de Compliance
INSTITUTO PATRIS

Rua Antônio João, nº 276, Centro, Cuiabá/MT
(62) 4018-2402; (65) 3358.3412 (62) 99934-2402; (65) 99994-2402
Dr. Vittor Arthur Galdino – OAB/MT 13.955

§ 6º A participação no Comitê será considerada prestação de serviço institucional relevante, não remunerada.

CAPÍTULO III

ATRIBUIÇÕES

Art. 5º - O CPPD tem como atribuições:

- I. Elaborar a Política de Segurança da Informação e a Política de Privacidade de Dados e submeter à apreciação e deliberação da Diretoria do Hospital;
- II. Formular diretrizes para o planejamento, execução, monitoramento e avaliação das medidas destinadas à adequação do Hospital à implementação de boas práticas relacionadas à proteção de dados pessoais;
- III. Elaborar um Plano de Ação de Aderência e Cronograma de Implantação da LGPD no âmbito do Hospital e submeter à apreciação e deliberação da Diretoria do Hospital;
- IV. Mapear tipos de dados sensíveis tratados no Hospital, seu ciclo de vida, a identificação dos riscos, proposição de controles e adequações de fluxos;
- V. Propor ações destinadas a aprimorar os mecanismos de governança do Hospital para tratamento dos riscos relacionados à proteção de dados pessoais;
- VI. Formular diretrizes para a elaboração e avaliação de plano de resposta a incidentes na segurança dos dados pessoais;
- VII. Propor ações de fomento à cultura de respeito à privacidade dos dados pessoais para garantir a confiabilidade no tratamento de informações dos colaboradores e usuários do Sistema Único de Saúde atendidos no Hospital;
- VIII. Realizar levantamento dos principais fornecedores que possuem acesso aos dados do Hospital para fins de requerimento de providências de adequação da empresa e estudar a necessidade de alteração de cláusula contratual;
- IX. Propor redação de cláusula padrão a ser inserida na minuta padrão de contratos firmados pelo INSTITUTO PATRIS com fornecedores;
- X. Adotar outras providências que julgar pertinentes para realização

www.institutopatris.org.br

Canal de Atendimento Confidencial de Compliance
INSTITUTO PATRIS

Rua Antônio João, nº 276, Centro, Cuiabá/MT
(62) 4018-2402; (65) 3358.3412 (62) 99934-2402; (65) 99994-2402
Dr. Vittor Arthur Galdino – OAB/MT 13.955

de seus objetivos.

CAPÍTULO IV

DO FUNCIONAMENTO E CONVOCAÇÕES

Art. 6º - O CPPD irá se reunir, ordinariamente, a cada 03 (três) meses e, extraordinariamente, sempre que convocado, via e-mail, de 1(um) ou mais membros.

Art. 7º - Serão consideradas regulares as reuniões a que comparecerem pelo menos 5 (cinco) membros do Comitê ou seus respectivos suplentes, sendo as reuniões institucionais convocadas pelo gestor da Tecnologia da Informação;

Art. 8º - As deliberações serão tomadas por consenso ou pela maioria simples de votos do total do Comitê, ou seus respectivos suplentes, possuindo cada membro direito a um voto. Em caso de empate, caberá ao Coordenador decidir a votação.

§ 1º As reuniões poderão ser realizadas por videoconferência;

§ 2º Considera-se, para fins de quórum para deliberação, a maioria simples dos membros

componentes;

§ 3º A pauta das reuniões e a documentação de suporte serão distribuídas, sempre que possível, de forma antecipada aos membros do CPPD.

Art. 9º - As áreas internas do Hospital deverão atender de forma célere as requisições feitas pelo CPPD acerca de dados, informações, análises e documentos que se mostrem necessários para a realização de seus trabalhos.

CAPÍTULO V

DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 10º - O CPPD poderá convocar qualquer colaborador, prestador de serviço ou fornecedor para prestar informações, bem como requerer qualquer documento que entender necessário.

Art. 11º - Os documentos, pareceres e materiais decorrentes das atividades do Comitê deverão permanecer armazenados junto à Direção Geral. O acesso a eles será

www.institutopatris.org.br

Canal de Atendimento Confidencial de Compliance
INSTITUTO PATRIS

Rua Antônio João, nº 276, Centro, Cuiabá/MT
(62) 4018-2402; (65) 3358.3412 (62) 99934-2402; (65) 99994-2402
Dr. Vittor Arthur Galdino – OAB/MT 13.955

restrito aos membros do Comitê e colaboradores/prestadores de serviços autorizados.

Art. 12º - Os casos omissos relativos ao presente Regimento Interno serão submetidos à apreciação da Diretoria Geral do Hospital.



www.institutopatris.org.br

Canal de Atendimento Confidencial de Compliance

INSTITUTO PATRIS

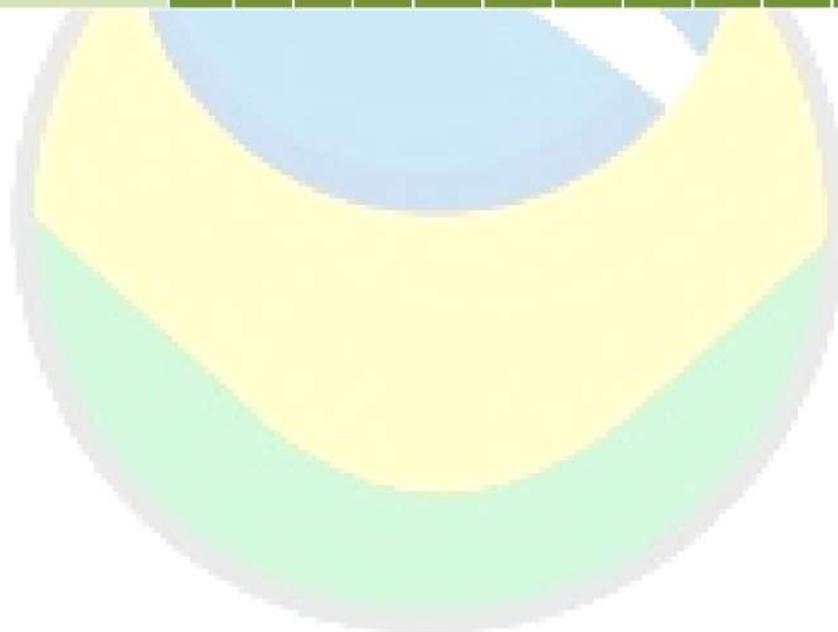
Rua Antônio João, nº 276, Centro, Cuiabá/MT

(62) 4018-2402; (65) 3358.3412 (62) 99934-2402; (65) 99994-2402

Dr. Vittor Arthur Galdino – OAB/MT 13.955

4.29.2. Cronograma de Atividade Anual:

	ATIVIDADE	2022										2023			
		04	05	06	07	08	09	10	11	12	01	02	03	04	
1	Constituição do Comitê	■			■			■				■			■
2	Reuniões ordinárias do Comitê	■			■			■				■			■
3	Planejamento, execução, monitoramento e	■			■			■				■			■
4	Plano de Ação para Política de Proteção	■			■			■				■			■
5	Propor e acompanhar indicadores	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■



www.institutopatris.org.br

Canal de Atendimento Confidencial de Compliance

INSTITUTO PATRIS

Rua Antônio João, nº 276, Centro, Cuiabá/MT

(62) 4018-2402; (65) 3358.3412 (62) 99934-2402; (65) 99994-2402

Dr. Vittor Arthur Galdino – OAB/MT 13.955

Apoio ao Usuário - Ouvidoria:

Para atendimento presencial, dirija-se à Ouvidoria.

O atendimento é de 8h às 17h, de segunda a sexta-feira. Também é possível enviar e-mail para ouvidoria@institutopatris.org.br ou solicitar atendimento da equipe.

Implantação de Ouvidoria vinculada à SES

Nos serviços de saúde, pode ser percebido entre os profissionais e também entre os usuários que a resolutividade das demandas apresentadas por estes pode estar sendo comprometida pela subjetividade presente em cada caso, uma vez que há indícios de que a relação e a comunicação com eles não têm sido suficientes ou não se processam.

O documento-base do "HumanizaSus" para gestores e trabalhadores do SUS traz em seu bojo que a humanização é "a valorização dos diferentes sujeitos implicados no processo de produção de saúde: usuários, trabalhadores e gestores". Esta se fixa nos valores de autonomia e protagonismo dos sujeitos, de corresponsabilidade entre eles, de solidariedade dos vínculos estabelecidos, dos direitos dos usuários e da participação coletiva no processo de gestão.

A gestão social como inovação em política pública de saúde e o procedimento a ser aprendido constituem-se em uma nova modalidade de gerenciamento das políticas sociais, que exige modelos flexíveis e participativos que envolvam negociação e participação plural de uma variedade de interlocutores nas decisões e ações envolvidas nas diversas políticas. Assim, a gestão social é defendida como "um conjunto de instrumentos e estratégias para o encaminhamento de soluções mais eficazes e eficientes para as políticas sociais".

Nesta política, os sistemas de escuta qualificada funcionam como ferramenta de gestão para facilitar e institucionalizar o trabalho de transformação e a própria PNH, como estratégia de integralidade no tratamento conjunto de áreas de diferentes disciplinas da saúde que

www.institutopatris.org.br

Canal de Atendimento Confidencial de Compliance
INSTITUTO PATRIS

Rua Antônio João, nº 276, Centro, Cuiabá/MT
(62) 4018-2402; (65) 3358.3412 (62) 99934-2402; (65) 99994-2402
Dr. Vittor Arthur Galdino – OAB/MT 13.955

interferem no mesmo tipo de problema, ou seja, no modelo de atenção usuário.

Nessa perspectiva, o Serviço de Atendimento ao Usuário (SAU) na área da saúde deverá ser, sobretudo humanizado. O usuário precisa ser tratado de forma única, considerando todas as suas necessidades dentro da rede pública, orientando-o claramente, cordialmente e objetivamente. O tratamento personalizado aumentará sua satisfação em relação ao Hospital e toda a rede.

O SAU do **HOSPITAL ESTADUAL DE LUZIÂNIA** será um importante instrumento de qualidade que irá garantir diferentes canais de atendimento para os usuários, afim de facilitar a interação com os gestores da unidade, bem como unificar todas as manifestações em um núcleo, condensando as informações de forma eficiente, trazendo chaves de *performance* e análise de indicadores de desempenho. Serão eles:

Caixas de Opinião: Instaladas nos setores, as Caixas de Opinião servem para coletar informações mais detalhadas dos usuários. Eles podem escrever, além de sugestões, denúncias ou reclamações de forma discursiva. As opiniões serão coletadas semanalmente, digitadas e enviadas por e-mail para as equipes responsáveis.

Central de Atendimento: Constituída por telefone, e-mail e via aplicativo WhatsApp.

a) Os telefonistas poderão receber as demandas do Hospital, bem como entrar em contato com os pacientes. Com atendimento humanizado, a Central também funciona como canal para colher opinião do usuário.

b) Por meio do e-mail é possível ter informações sobre o trabalho do hospital.

c) Por meio de um número de telefone, via aplicativo WhatsApp, será possível enviar sugestões, críticas, reclamações e sanar dúvidas sobre o atendimento.

Ouvidoria: É o canal de comunicação presencial ou pelo site do Hospital e da SES/GO, entre o cidadão e a Instituição. Tem como atribuições receber e examinar, sugestões, reclamações,

www.institutopatris.org.br

Canal de Atendimento Confidencial de Compliance
INSTITUTO PATRIS

Rua Antônio João, nº 276, Centro, Cuiabá/MT
(62) 4018-2402; (65) 3358.3412 (62) 99934-2402; (65) 99994-2402
Dr. Vittor Arthur Galdino – OAB/MT 13.955

elogios e denúncias do cidadão, quando não forem solucionadas pelos setores, departamentos e direções responsáveis. Encaminhar aos setores, departamentos e ou direções, a manifestação do cidadão, acompanhando as providências adotadas e garantir o retorno da mesma. Apoiar tecnicamente e atuar com as áreas internas, visando a solução do problema apontado pelo cidadão.

Pesquisa de Avaliação dos Serviços: verificar a percepção do atendimento pelos usuários, irá medir o grau de satisfação dos clientes e detectar problemas percebidos por eles acerca dos serviços prestados. Nele estará inserido espaço de avaliação dos diversos serviços, com direcionamento para a valoração entre “ótimo”, “bom”, “regular” e “ruim” assim como espaço para críticas, sugestões e elogios. A identificação do usuário deverá ser facultativa.

Implantação da Ouvidoria vinculada à SES

O processo de organização sistêmica das Ouvidorias do SUS, instituídas pelos entes federados, teve início em 2007, com a utilização do Sistema Informatizado OuvidorSUS, regulamentado pela Portaria nº 8, de 25 de maio de 2007, que atendeu à necessidade de comunicação eficaz entre as Ouvidorias do SUS.

A atuação da Ouvidoria do SUS deverá atender, fundamentalmente, seguintes bases legais:

- Constituição Federal de 1988, Artigo 37, parágrafo 3º, inciso I. Prevê a existência de uma lei que discipline as formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta e que regule as reclamações relativas à prestação dos serviços públicos em geral, asseguradas a manutenção de serviços de atendimento ao usuário e a avaliação periódica, externa e interna, da qualidade dos serviços.
- Política Nacional de Gestão Estratégica e Participativa no SUS – ParticipaSUS (Portaria MS/GM nº 3.027, de 26 de novembro de 2007), vislumbra a implantação de ouvidorias como uma das formas de fortalecer a gestão estratégica e participativa no SUS;
- Lei nº13.460, de 26 de junho de 2017 e dentro dos preceitos estabelecidos pela

www.institutopatris.org.br

Canal de Atendimento Confidencial de Compliance
INSTITUTO PATRIS

Rua Antônio João, nº 276, Centro, Cuiabá/MT
(62) 4018-2402; (65) 3358.3412 (62) 99934-2402; (65) 99994-2402
Dr. Vittor Arthur Galdino – OAB/MT 13.955

CGU/OGU;

- Decreto nº 9.492, de 05 de setembro de 2018; Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação);
- Decreto Federal nº 9.094, de 17 de julho de 2017 (Simplificação do atendimento público);
- Pesquisa de satisfação do Usuário prevista na Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

A Ouvidoria do **HOSPITAL ESTADUAL DE LUZIÂNIA** estará vinculada às diretrizes da Secretaria de Estado da Saúde que irá prever os principais aspectos constitutivos da Ouvidoria do SUS.

Assim, em parceria com a SES/GO, a Ouvidoria do Hospital possuirá um regimento interno que irá normatizar o seu funcionamento e possuirá os seguintes objetivos:

- Garantir aos usuários o cumprimento dos direitos legalmente constituídos, o acesso à informação e a qualidade no atendimento;
- Incentivar o exercício da cidadania através de um processo pedagógico junto aos usuários;
- Propiciar ao gestor a possibilidade de análise e reflexão de fatos e condutas ocorridos no cotidiano, dando subsídio para que a instituição reflita e adote as necessárias providências sobre as situações vivenciadas no cotidiano;
- Contribuir para o aprimoramento dos serviços prestados e das políticas públicas da instituição;
- Assimilar críticas e sugestões elaboradas pelos usuários e dar o devido encaminhamento de modo que a instituição possa aprimorar processos, produtos e serviços bem como melhorar seu processo de comunicação;
- Proporcionar maior transparência das ações da instituição;
- Subsidiar o controle social e ampliar a participação dos cidadãos usuários.

www.institutopatris.org.br

Canal de Atendimento Confidencial de Compliance
INSTITUTO PATRIS

Rua Antônio João, nº 276, Centro, Cuiabá/MT
(62) 4018-2402; (65) 3358.3412 (62) 99934-2402; (65) 99994-2402
Dr. Vittor Arthur Galdino – OAB/MT 13.955

O papel do Ouvidor

O papel do ouvidor será, primordialmente, promover a realização dos direitos dos cidadãos. Ou seja, o ouvidor deverá atuar como porta-voz do cidadão, agindo sempre contra a usurpação de direitos ou abuso de poder; contra erros ou omissões; negligências; decisões injustas, tornando a administração pública mais eficiente e transparente, e, seus agentes, mais responsáveis em suas decisões. Dessa forma, o ouvidor não pode se furtar a prestar atendimento e informações ao cidadão.

Ações que não devem ser executadas pela Ouvidoria:

- Apurar denúncias de irregularidades e infrações (disciplina e processo administrativo) ou realizar auditorias;
- Desempenhar ações de assistencialismo e paternalismo;
- Agir com imediatismo (resolução apenas do caso apresentado);
- Atuar como central de atendimento

Estruturação da Ouvidoria (estrutura física, instrumento normativo, recursos humanos, fluxo de trabalho):

- Espaço físico definido;
- Boa localização, de fácil acesso e visibilidade ao cidadão;
- Acessibilidade (rampa e banheiros adaptados);
- Equipamentos e mobiliário adequados para a realização do serviço;
- Disponibilidade de linha telefônica e acesso à internet;
- Espaço adequado para atendimento presencial, com resguardo de sigilo.

Portanto, o local a ser escolhido deverá ser adequado para a execução das

funções de Ouvidoria, tais como acolhimento das manifestações, incluindo

www.institutopatris.org.br

Canal de Atendimento Confidencial de Compliance
INSTITUTO PATRIS

Rua Antônio João, nº 276, Centro, Cuiabá/MT
(62) 4018-2402; (65) 3358.3412 (62) 99934-2402; (65) 99994-2402
Dr. Vittor Arthur Galdino – OAB/MT 13.955

espaço específico e adequado para o atendimento presencial, análise e acompanhamentos das manifestações e gestão dos dados da Ouvidoria. Imprescindível a criação de um espaço reservado para garantir acolhimento privativo ao cidadão.

No processo de escolha do local, será importante verificar a acessibilidade dos usuários portadores de necessidades especiais, como rampa de acesso, banheiro com adaptações, entre outros.

Para a adequação do espaço ao trabalho de Ouvidoria, o local deverá possuir mobiliário mínimo, como cadeira, mesa, armário, material de escritório em geral, computador, impressora digitalizadora, aparelho telefônico.

Disponibilidade de linha telefônica: a linha telefônica estará disponível para o atendimento ao cidadão e para interlocução da Ouvidoria com sua rede para encaminhamento e acompanhamento das manifestações.

Acesso à internet e ao endereço eletrônico: atualmente, a internet e os meios de comunicação eletrônicos tornaram-se mecanismos facilitadores do acesso do cidadão. Para que a Ouvidoria possa acompanhar esse processo, será viabilizado um e-mail institucional para o qual o cidadão possa fazer contato com a Ouvidoria.

É importante que a Ouvidoria possua um sistema informatizado que possibilite a inserção das manifestações, sua categorização e gerenciamento dos dados assim gerados. O sistema implantado irá garantir a segurança dos dados inseridos e gerenciados. Além disso, esse sistema facilitará o processo de encaminhamento das manifestações de maneira que a Ouvidoria e sua rede utilizem o mínimo de documentos impressos. Os recursos aqui elencados são os mínimos (ou básicos) para a criação da estrutura da Ouvidoria.

Recursos Humanos

Os profissionais que venham atuar na Ouvidoria deverão ter formação e capacitação compatível com a função, mediante análise de perfis, e dependerá das condições e necessidades locais.

www.institutopatris.org.br

Canal de Atendimento Confidencial de Compliance
INSTITUTO PATRIS

Rua Antônio João, nº 276, Centro, Cuiabá/MT
(62) 4018-2402; (65) 3358.3412 (62) 99934-2402; (65) 99994-2402
Dr. Vittor Arthur Galdino – OAB/MT 13.955

Vale ressaltar que os profissionais das ouvidorias são como agentes do processo de educação para a cidadania e responsáveis pelo acolhimento das demandas que chegam às ouvidorias.

Será recomendável que a Ouvidoria conte com os seguintes recursos humanos discriminados a seguir:

- Responsável pela Ouvidoria;
- Assistente Ouvidoria;
- Suporte administrativo para atividades burocráticas e administrativas.

A capacitação será um fator determinante para que a equipe da Ouvidoria realize um trabalho consciente e qualificado.

Encaminhando a manifestação aos setores

O Profissional responsável na Ouvidoria se organizará para trabalhar as manifestações recebidas de forma ágil e eficiente. Todo encaminhamento deve ser efetuado no menor prazo possível e devidamente registrado. De preferência, os setores devem ser informados sobre o prazo de retorno pretendido, 10 dias corridos. Caberá ao Ouvidor gerenciar esses retornos, cobrando, sempre que necessário, o cumprimento dos prazos. A instituição permitirá a facilitação de análise das informações recebidas bem como a manifestação da parte envolvida (responsável pela unidade e/ou funcionários da unidade/setor) para que o Ouvidor possa encaminhar a devida resposta ao usuário.

A Resposta ao Usuário

A resposta ao usuário não encerra o trabalho da Ouvidoria. Todo atendimento prestado, incluindo o que foi informado ao usuário, constitui informação importante sobre a qual o ouvidor deve trabalhar e utilizar como instrumento para que o gestor da instituição adote medidas que elevem o padrão de qualidade dos serviços, buscando a melhoria contínua.

É importante que haja um retorno ao usuário, quando o foco for de insatisfação pelo serviço devido uma causa a partir do registro na ficha de reclamação de atendimento da ouvidoria.

www.institutopatris.org.br

Canal de Atendimento Confidencial de Compliance
INSTITUTO PATRIS

Rua Antônio João, nº 276, Centro, Cuiabá/MT
(62) 4018-2402; (65) 3358.3412 (62) 99934-2402; (65) 99994-2402
Dr. Vittor Arthur Galdino – OAB/MT 13.955

Todas as partes envolvidas da Unidade/Setor serão avaliados através das reclamações bem como poderá ser encaminhada as Comissões de Ética Médica e Enfermagem, quando não for possível uma definição do caso, tendo em vista reclamações de conteúdo que não estão de acordo com Código de Ética Profissional.

Ações da Ouvidoria

- Investir no fortalecimento da imagem da Ouvidoria como canal de comunicação dos usuários/ funcionários, ampliando a divulgação das atividades, através de cartazes e outros recursos audiovisuais.
- Aumentar o número de Avaliações do Atendimento preenchidas, através de:
- Distribuição das Fichas aos usuários pelos próprios funcionários das Unidades/setor, orientando sobre a importância do seu preenchimento;
- Reconhecimento desse instrumento por parte dos profissionais que atuam nas Unidades de Internação e orientação às pacientes da respectiva Unidade, sobre importância do seu preenchimento;
- Aprimorar os instrumentos de produção de dados da Ouvidoria, tendo por base os registros cadastrados oriundos das Fichas de Avaliação do Atendimento e Fichas de Atendimento da Ouvidoria, incluindo as encaminhadas por meio eletrônico;
- Intensificar a análise dos dados gerados pela Ouvidoria, com respectiva divulgação junto às diferentes instâncias de gestão da instituição;
- Avaliar e alterar os itens das Fichas de Avaliação do Atendimento, permitindo sua adequação à prestação dos serviços pelas Unidades (inclusão / exclusão de itens);
- Garantir a digitação das Fichas de Atendimento da Ouvidoria, permitindo a guarda do documento original elaborado pelo usuário e a inclusão de informações que foram verbalizadas pelo usuário no contato com o Ouvidor, mas que não foram registradas no documento inicial;
- Realizar a revisão e aprimoramento do fluxo das Fichas de Atendimento da Ouvidoria, incluindo a análise e providências de setor específico em relação a

www.institutopatris.org.br

Canal de Atendimento Confidencial de Compliance
INSTITUTO PATRIS

Rua Antônio João, nº 276, Centro, Cuiabá/MT
(62) 4018-2402; (65) 3358.3412 (62) 99934-2402; (65) 99994-2402
Dr. Vittor Arthur Galdino – OAB/MT 13.955

ocorrências que envolvam apuração de responsabilidade administrativa, civil e criminal.

Competências da ouvidoria

- Atender aos cidadãos que desejem apresentar uma manifestação (reclamação, denúncia, sugestão, solicitação e/ou elogio), fornecendo e orientando sobre o preenchimento da Ficha de Atendimento da Ouvidoria.
- Atender aos cidadãos que desejem apresentar uma manifestação (reclamação, denúncia, sugestão, solicitação e/ou elogio), fornecendo e orientando sobre o preenchimento da Ficha de Atendimento da Ouvidoria;
- Digitar a manifestação quando o usuário declarar limitações para manifestar-se por escrito; Nesse caso, e o usuário estando presente na Ouvidoria, será solicitada sua assinatura na Ficha de Atendimento impressa;
- Orientar que a identificação é facultativa (a identificação pode ficar reservada na Ouvidoria para posterior envio da resposta);
- Atender aos cidadãos que apresentam uma demanda específica e tomar as providências para resolução imediata, quando for o caso, independente de manifestação por escrito posterior;
- Atender e orientar aos cidadãos que apresentam demandas externas e/ou divergentes das normas e fluxos de atendimento do Hospital;
- Recolher as Fichas de Avaliação do Atendimento e Fichas de Atendimento depositadas nas Caixinhas da Ouvidoria instaladas nas unidades/setor;
- Providenciar a junção, no impresso de Ficha de Atendimento da Ouvidoria, das Avaliações de Atendimento que contém manifestação;
- Protocolar as Fichas de Atendimento recebidas através do atendimento pessoal ou recolhidas nas Caixinhas de Ouvidoria. O protocolo é efetuado através do registro em um livro através de uma sequência numérica anual. O número é anotado na respectiva Ficha de Atendimento;

www.institutopatris.org.br

Canal de Atendimento Confidencial de Compliance
INSTITUTO PATRIS

Rua Antônio João, nº 276, Centro, Cuiabá/MT
(62) 4018-2402; (65) 3358.3412 (62) 99934-2402; (65) 99994-2402
Dr. Vittor Arthur Galdino – OAB/MT 13.955

- Efetuar contato telefônico junto aos usuários nos casos em que é necessário complementar / esclarecer a manifestação depositada nas Caixinhas da Ouvidoria.

Pesquisa de Satisfação

A realização de Pesquisas de Satisfação dos Usuários no **Hospital Estadual Luziânia** terá compromisso institucional com os seus usuários, reconhecendo a pesquisa de satisfação como eficaz instrumento de análise situacional e referência para a implementação de melhorias.

O setor de Ouvidoria deverá assegurar a realização da Pesquisa de Satisfação dos Usuários conforme diretrizes da Instituição, participando das discussões acerca das ações necessárias para a melhoria contínua dos processos de gestão e assistência à saúde e tem como objetivo primordial mensurar a qualidade do serviço prestado, tendo em vista as expectativas dos cidadãos-usuários e a sua percepção acerca do modo como o serviço foi prestado

A implantação da pesquisa de satisfação do usuário será com dados específicos para cada unidade, atendendo ao Ambulatório, Urgência e Emergência, Internação, Centro Cirúrgico, UTI.

Será adotado como instrumento para coleta dos dados questionário estruturado, haja vista as vantagens que apresenta tanto sob o ponto vista de aplicação, por sua simplicidade e baixo custo, quanto na análise, pela possibilidade de padronizar as informações, facilitando o processo.

Alguns critérios foram adotados na elaboração das questões e categorias de resposta:

- objetividade e clareza das perguntas para melhor compreensão dos usuários;
- relevância dos questionamentos para a gestão;
- aplicação de um único questionário a todos os usuários, de forma a obter um

www.institutopatris.org.br

Canal de Atendimento Confidencial de Compliance
INSTITUTO PATRIS

Rua Antônio João, nº 276, Centro, Cuiabá/MT
(62) 4018-2402; (65) 3358.3412 (62) 99934-2402; (65) 99994-2402
Dr. Vittor Arthur Galdino – OAB/MT 13.955

certo padrão nas respostas;

- facilidade de aplicação do questionário, podendo ser aplicado através de tablet, smartphone ou formulário físico;
- perguntas com conteúdos semânticos diferentes, de forma a evitar ambiguidades.

O questionário irá avaliar aspectos relacionados à estrutura, atendimento, higiene/limpeza e organização, refeições, tempo de espera, e, por fim, a avaliação geral do hospital. Tais indicadores apontam questões relacionadas a seis dimensões da prestação de serviços passíveis de serem avaliadas pelo público-alvo

Aspectos que serão utilizados e dimensões relacionadas no questionário da Pesquisa de Satisfação do Hospital:



Aspectos tangíveis: dizem respeito à avaliação das instalações e materiais usados para a provisão do serviço (aparência física das instalações, limpeza e conservação dos equipamentos, materiais utilizados, aparência do pessoal, conforto dos móveis, das salas de espera, dos escritórios, e qualidade da refeição etc.).

Confiabilidade: refere-se à capacidade da instituição de executar seus serviços de forma confiável e precisa, de acordo com o que foi estabelecido ou prometido.

Receptividade: corresponde ao interesse e vontade do atendente em auxiliar e atender os públicos-alvos.

www.institutopatris.org.br

Canal de Atendimento Confidencial de Compliance
INSTITUTO PATRIS

Rua Antônio João, nº 276, Centro, Cuiabá/MT
(62) 4018-2402; (65) 3358.3412 (62) 99934-2402; (65) 99994-2402
Dr. Vittor Arthur Galdino – OAB/MT 13.955

Responsabilidade: é dispor de auxílio aos usuários e fornecer o serviço prontamente, não os deixando esperar por tempo excessivo. Caso ocorra uma falha na prestação do serviço, deve haver uma capacidade de recuperá-la rapidamente e com profissionalismo, minorando eventuais riscos.

Segurança: está relacionada à capacidade de transmitir confiança, confidencialidade, cortesia e conhecimento para o usuário. Em suma, é transmitir que o funcionário está realmente interessado no melhor para o usuário.

Empatia: corresponde ao cuidado e atenção individualizados, incluindo três das características iniciais da prestação de serviços: acesso, comunicação e entendimento.

Tais dimensões apresentadas são trazidas pela Escala Servqual, utilizada amplamente por várias organizações públicas, nacionais e internacionais. Questionários em Escala Servqual são mais focados, de baixo custo e por respondente; possibilitam maior neutralidade; oferecem uma boa representatividade dos públicos-alvos, além de que os dados podem ser coletados de diversas formas: e-mail, internet, call-center ou presencial.

Aspectos importantes para a consecução da pesquisa:

- A avaliação permite identificar os pontos fortes e as oportunidades de melhoria;
- Os resultados da pesquisa devem ser objeto das ações de aperfeiçoamento por parte da gestão;
- O conhecimento das ações de melhorias implementadas se torna imprescindível para legitimar a importância da pesquisa e da participação dos usuários nos serviços públicos de saúde.

Metodologia de análise

A metodologia prevalente utilizada no questionário está fundamentada na Escala Likert, um tipo de escala de resposta habitualmente usada em questionários, principalmente em pesquisa de satisfação u opinião. Destarte, na maioria das questões haverá uma escala de cinco itens

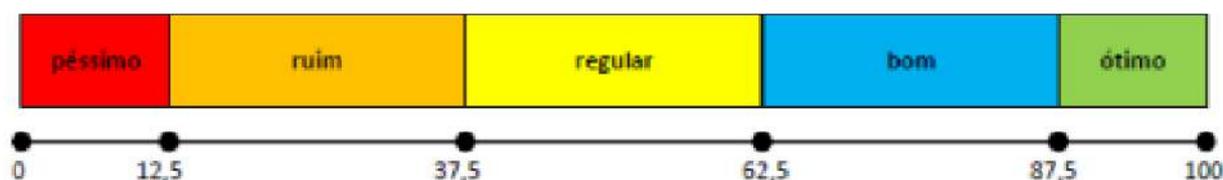
www.institutopatris.org.br

Canal de Atendimento Confidencial de Compliance
INSTITUTO PATRIS

Rua Antônio João, nº 276, Centro, Cuiabá/MT
(62) 4018-2402; (65) 3358.3412 (62) 99934-2402; (65) 99994-2402
Dr. Vittor Arthur Galdino – OAB/MT 13.955

como opções de resposta, caracterizados por serem simétricos, de forma que o número de categorias positivas em relação a uma questão é o mesmo de negativas, além de haver um ponto neutro. Com base nessa premissa, os itens foram construídos da seguinte forma:

A pesquisa de satisfação será tabulada mensalmente com divulgação interna aos setores por meio de gráficos categorizando cada dado.



Os gráficos serão apresentados em formato linha em ordem cronológica podendo avaliar o índice de satisfação, considerando como valor significativo inicial de insatisfação o percentual acima de 25 % (grau I), 40% (grau II), acima de 50% (grau III), do qual será necessário que o responsável pela Unidade/Setor/Profissional, apresente relatório de Ação de Intervenção local, contendo as ações desenvolvidas tanto individuais como coletiva.

A categoria da representação por grau de insatisfação quando projetado visualmente, remete aos profissionais e coordenadores que a unidade/setor encontra-se com pontos críticos sendo necessária a verificação do alto índice.

Para tanto, os dados possuem representação em percentual, assim para que haja valores coerentes que possam avaliar a satisfação e insatisfação do atendimento é importante que a pesquisa de satisfação seja realizada pelo menos por 10% dos usuários em atendimento na unidade/setor.

Serão apresentados além de relatórios mensais, relatórios trimestrais, semestrais e anuais, permitindo a leitura dos gráficos em forma de comparação, evidenciando o aumento ou diminuição da satisfação.

Indicadores

São instrumentos gerenciais sem os quais não seria possível realizar uma avaliação rigorosa de produtividade ou qualidade numa instituição de saúde.

www.institutopatris.org.br

Canal de Atendimento Confidencial de Compliance
INSTITUTO PATRIS

Rua Antônio João, nº 276, Centro, Cuiabá/MT
(62) 4018-2402; (65) 3358.3412 (62) 99934-2402; (65) 99994-2402
Dr. Vittor Arthur Galdino – OAB/MT 13.955

Os indicadores utilizados são os seguintes:

Taxa de Pesquisas Respondidas

= Σ representatividade das pesquisas respondidas / pesquisas respondidas - Pacientes internados no período $\times 100$

O resultado será o percentual de pesquisas respondidas sobre os atendimentos prestados.

Grau de Satisfação do Usuário

= N° de respostas satisfatórias (ótimo e bom) / n° de pesquisas respondidas $\times N^{\circ}$ de itens da pesquisa $\times 100$

O resultado será o percentual de usuários satisfeitos.

A seguir, demonstraremos o modelo do questionário a ser adotado.

I QUAL O SERVIÇO UTILIZADO? <input type="checkbox"/> ambulatório <input type="checkbox"/> internação
II QUAL SERVIÇO/ESPECIALIDADE DO AMBULATÓRIO (PULAR SE FOR INTERNAÇÃO): <input type="checkbox"/> hospital-dia <input type="checkbox"/> multiprofissionais <input type="checkbox"/> cardiologia <input type="checkbox"/> cirurgia Geral <input type="checkbox"/> ginecologia <input type="checkbox"/> hematologia <input type="checkbox"/> ortopedia <input type="checkbox"/> angiologia
1. QUAL SUA OPINIÃO SOBRE AS REFEIÇÕES SERVIDAS NO HOSPITAL (INTERNAÇÃO)? <input type="checkbox"/> Não se aplica (usuário do ambulatório) <input type="checkbox"/> 1.Péssimo <input type="checkbox"/> 2.Ruim <input type="checkbox"/> 3.Regular <input type="checkbox"/> 4.Bom <input type="checkbox"/> 5.Ótimo
2. QUAL SUA OPINIÃO SOBRE O TEMPO DE ESPERA PARA SER ATENDIDO? <input type="checkbox"/> 1.Péssimo <input type="checkbox"/> 2.Ruim <input type="checkbox"/> 3.Regular <input type="checkbox"/> 4.Bom <input type="checkbox"/> 5.Ótimo
3. QUAL SUA OPINIÃO SOBRE O ATENDIMENTO DA EQUIPE DE SAÚDE? <input type="checkbox"/> 1.Péssimo <input type="checkbox"/> 2.Ruim <input type="checkbox"/> 3.Regular <input type="checkbox"/> 4.Bom <input type="checkbox"/> 5.Ótimo
4. QUAL SUA OPINIÃO SOBRE O CONFORTO E O ESPAÇO FÍSICO NO HOSPITAL? <input type="checkbox"/> 1.Péssimo <input type="checkbox"/> 2.Ruim <input type="checkbox"/> 3.Regular <input type="checkbox"/> 4.Bom <input type="checkbox"/> 5.Ótimo
5. QUAL SUA OPINIÃO SOBRE A HIGIENE, LIMPEZA E ORGANIZAÇÃO DO HOSPITAL? <input type="checkbox"/> 1.Péssimo <input type="checkbox"/> 2.Ruim <input type="checkbox"/> 3.Regular <input type="checkbox"/> 4.Bom <input type="checkbox"/> 5.Ótimo
6. COMO O(A) SENHOR(A) SE SENTIU QUANTO AO ATENDIMENTO RECEBIDO NO HOSPITAL [satisfação geral]? <input type="checkbox"/> 1. Muito insatisfeito <input type="checkbox"/> 2. Insatisfeito <input type="checkbox"/> 3. Indiferente <input type="checkbox"/> 4. Satisfeito <input type="checkbox"/> 5. Muito satisfeito

www.institutopatris.org.br

Canal de Atendimento Confidencial de Compliance
INSTITUTO PATRIS

Rua Antônio João, nº 276, Centro, Cuiabá/MT
(62) 4018-2402; (65) 3358.3412 (62) 99934-2402; (65) 99994-2402
Dr. Vittor Arthur Galdino – OAB/MT 13.955

DISPOSIÇÕES FINAIS

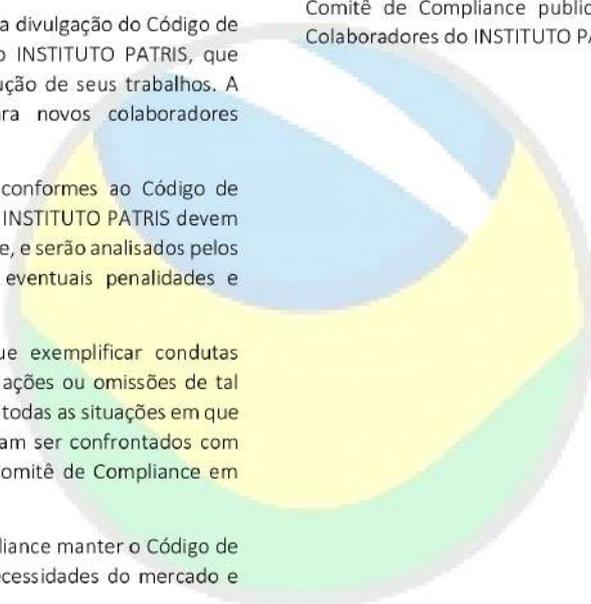
O Comitê de Compliance é responsável pela divulgação do Código de Conduta para todos os Colaboradores do INSTITUTO PATRIS, que deverão tomá-lo como base para a execução de seus trabalhos. A divulgação também deve ser feita para novos colaboradores contratados.

Os fatos que se apresentem como não conformes ao Código de Conduta e ao Programa de Integridade do INSTITUTO PATRIS devem ser encaminhados ao Comitê de Compliance, e serão analisados pelos seus membros, que decidirão sobre as eventuais penalidades e medidas de remediação a serem adotadas.

Este Código de Conduta, embora busque exemplificar condutas vedadas, não apresenta rol exaustivo das ações ou omissões de tal natureza. Portanto, recomenda-se que em todas as situações em que Colaboradores do INSTITUTO PATRIS possam ser confrontados com questões éticas haja prévia consulta ao Comitê de Compliance em caso de dúvida.

É de responsabilidade do Comitê de Compliance manter o Código de Conduta atualizado e em linha com as necessidades do mercado e legislações vigentes.

Sempre que houver alterações ou inserções de novas informações, o Comitê de Compliance publicará e divulgará a nova versão aos Colaboradores do INSTITUTO PATRIS.



www.institutopatris.org.br

Canal de Atendimento Confidencial de Compliance
INSTITUTO PATRIS

Rua Antônio João, nº 276, Centro, Cuiabá/MT
(62) 4018-2402; (65) 3358.3412 (62) 99934-2402; (65) 99994-2402
Dr. Vittor Arthur Galdino – OAB/MT 13.955

DECLARAÇÃO DE CIÊNCIA E CONCORDÂNCIA

Eu, _____, inscrito no CPF sob o nº _____, portador do RG nº _____, declaro que obtive acesso ao PROGRAMA DE INTEGRIDADE, bem como do Código de Conduta Profissional do INSTITUTO PATRIS e estou ciente de todos os seus termos, com os quais tenho total concordância e me comprometo a cumpri-los durante a minha prestação de serviços.

Declaro estar ciente de que eventual violação de minha parte a qualquer regra de conduta objeto deste Código poderá culminar na aplicação das sanções nele previstas, sem prejuízo de eventuais sanções legais.

Declaro que tenho total conhecimento quanto minha obrigação de registrar ao setor de compliance toda e qualquer irregularidade que chegue ao meu conhecimento.

Por ser verdade, assino o presente termo, adquirido juntamente com o inteiro teor do PROGRAMA DE

INTEGRIDADE supracitado, cuja íntegra virtual também se encontra disponível no intranet da Organização Social, através do site www.institutopatris.org.br/compliance.

Local, Data / / .

Assinatura do Colaborador

www.institutopatris.org.br
Canal de Atendimento Confidencial de Compliance
INSTITUTO PATRIS
Rua Antônio João, nº 276, Centro, Cuiabá/MT
(62) 4018-2402; (65) 3358.3412 (62) 99934-2402; (65) 99994-2402
Dr. Vittor Arthur Galdino – OAB/MT 13.955